

Протокол № 5

Заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными учреждениями и условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры муниципального образования "Улаганский район".

«5» октября 2019 г.

с. Улаган

Повестка дня

№п/п	Наименование вопросов
1	О результатах проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, муниципальными учреждениями в 2019 году <i>Докладчик: Сартаков Сергей Николаевич – председатель Общественного совета</i>
2	Об утверждении предложений по улучшению качества предоставления услуг муниципальными учреждениями <i>Докладчик: Сартаков Сергей Николаевич – председатель Общественного совета</i>

**Присутствовали:**

1. Сартаков Сергей Николаевич – Член Местной физкультурно - спортивной организации "Сартакпай".
2. Асканаков Олег Кимович – Член Территориальной общины коренного малочисленного народа теленгитов с. Чибиля Улаганского района.
3. Кончубаева Александра Байрымовна - Председатель Местной общественной организации ветеранов.
4. Темеева Айана Михайловна – Член семейно-родовой общины коренного малочисленного народа теленгитов "Ак-Куу".
5. Козлов Игорь Михайлович - Член общественной организации "Рубеж" с. Акташ Улаганского района.
6. Ельдепов Степан Иванович - Член Территориальной общины коренного малочисленного народа теленгитов "Такылган".

**Приглашенные:**

1. Кучалу Юлия Михайловна - начальник отдела образования администрации МО "Улаганский район".

**Общественный совет решил:**

1. Информацию о результатах проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в МБОУ "Саратанская СОШ", МБОУ "Чибилинская СОШ", МБОУ "Улаганская

НОШ", МБОУ "Кара-Кудюрская СОШ", МБОУ "Язулинская ООШ" принять к сведению.

2. Утвердить результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в пяти учреждениях образования (Приложение 1).

3. Утвердить Предложения по улучшению качества предоставления услуг муниципальными учреждениями образования, по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2019 году (Приложение 2).

4. Разместить результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, муниципальными учреждениями в 2019 году на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

Председатель:



С.Н. Сартаков

Секретарь:



А.М. Темеева

Приложение к протоколу №1

Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в пяти муниципальных учреждениях образования

№ п/п	Образовательная организация	Сумма баллов (из 500 возможных)	% удовлетворенности
1.	МБОУ "Саратанская СОШ"	407	81%
2.	МБОУ «Чибилинская СОШ»	445	89%
3.	МБОУ «Улаганская НОШ»	438	88%
4.	МБОУ «Кара-Кудюрская СОШ»	375	81%
5.	МБОУ «Язулинская ООШ»	393	79%



Предложения по улучшению качества предоставления услуг муниципальными учреждениями образования, по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2019 году

№ п/п	Образовательная организация	Предложения по улучшению условий осуществления образовательной деятельности
1.	МБОУ "Саратанская СОШ"	<p><b>I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организовать работу сайта (техническое и содержимое составляющее) на постоянной основе.</li> <li>2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта.</li> <li>3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.</li> </ol> <p><b>II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать детальный план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий комфорта на территории и в здании образовательной организации.</li> <li>2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.</li> <li>3. Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг.</li> </ol> <p><b>III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону и интерактивных форм работы с клиентами</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработать стандарт получения информации по телефону.</li> <li>2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм.</li> </ol>

		<p><b>IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.</b></p> <p>1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.</p>
2.	МБОУ «Чибилинская СОШ»	<p><b>I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели</b></p> <p>1. Проанализировать работу сайтов (техническое и содержимое составляющие) и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.</p> <p>2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта.</p> <p>3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.</p> <p><b>II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта</b></p> <p>1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать детальный план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий комфорта на территории и в здании образовательной организации.</p> <p>2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.</p> <p>3. Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг.</p> <p><b>III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону и интерактивных форм работы с клиентами</b></p> <p>1. Разработать стандарт получения информации по телефону.</p> <p>2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм.</p> <p><b>IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.</b></p>



		1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.
3.	МБОУ «Улаганская НОШ»	<p><b>I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели</b></p> <p>1. Проанализировать работу сайтов (техническое и содержимое составляющие) и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.</p> <p>2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта.</p> <p>3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.</p> <p><b>II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта</b></p> <p>1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать детальный план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий комфорта на территории и в здании образовательной организации.</p> <p>2. Организовать работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.</p> <p>3. Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг.</p> <p><b>III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону и интерактивных форм работы с клиентами</b></p> <p>1. Разработать стандарт получения информации по телефону.</p> <p>2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм.</p> <p><b>IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.</b></p> <p>1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.</p>
4.	МБОУ «Кара-	<b>I. Рекомендации по улучшению качества</b>

	<p>Кудюрская СОШ»</p>	<p>информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организовать работу сайта (техническое и содержимое составляющие) на постоянной основе.</li> <li>2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта.</li> <li>3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.</li> </ol> <p><b>II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать детальный план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий комфорта на территории и в здании образовательной организации.</li> <li>2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.</li> <li>3. Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг.</li> </ol> <p><b>III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону и интерактивных форм работы с клиентами</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработать стандарт получения информации по телефону.</li> <li>2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм.</li> </ol> <p><b>IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.</li> </ol>
5.	<p>МБОУ «Язулинская ООШ»</p>	<p><b>I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организовать работу сайта (техническое и содержимое составляющие) и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных</li> </ol>



	<p>информационных дефицитов.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта.</li><li>3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.</li></ol> <p><b>II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать детальный план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий комфорта на территории и в здании образовательной организации.</li><li>2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.</li><li>3. Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг.</li></ol> <p><b>III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону и интерактивных форм работы с клиентами</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Разработать стандарт получения информации по телефону.</li><li>2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм.</li></ol> <p><b>IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.</li></ol>
--	--